

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIO DE REFERENCIA	PROCESO REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	CÓDIGO: PR-12-001
			VERSIÓN: 05
			FECHA: 05/07/2022

Objetivo: Definir las actividades técnicas y administrativas que permitan dar respuesta a las necesidades de aquellas instituciones que lo demanden, acorde con nuestro nivel de complejidad, capacidad instalada, portafolio de servicios y relación contractual, con el fin de ofrecer una atención a los pacientes y su familia con calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad.

Alcance: Este procedimiento aplica desde la recepción de la solicitud de atención de una IPS de menor de complejidad o de la E.P.S del paciente, y finaliza con la aceptación y/o admisión o no del paciente.

Enfoque Diferencial: El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

La ESE Hospital reconoce la existencia de grupos poblaciones que por diferentes condiciones sociales, culturales, económicas y de salud requieren una especial atención, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación.

Talento humano responsable: Enfermera Jefe, Auxiliar del CRUE, médicos generales, médicos especialistas, auxiliares de enfermería.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIO DE REFERENCIA	PROCESO REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	CÓDIGO: PR-12-001
			VERSIÓN: 05
			FECHA: 05/07/2022

DEFINICIONES DE TERMINOS
CALIDAD: Calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias y de cumplir con expectativas en el consumidor. CRUE: Centro regulador de urgencias y emergencias de información. REFERENCIA: Envío de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un prestador de servicios de salud, a otro prestador para atención o complementación diagnóstica que, de acuerdo con el nivel de resolución, de respuesta a las necesidades de salud. CONTRARREFERENCIA: Es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia, da al prestador que remitió. La respuesta puede ser la contra remisión del paciente con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención prestada al paciente en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica. RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS: Es el conjunto articulado de prestadores de servicios de salud, ubicados en un espacio geográfico, que trabajan de manera organizada y coordinada en un proceso de integración funcional orientado por los principios de complementariedad, subsidiariedad y los lineamientos del proceso de referencia y contra referencia establecidos por la entidad responsable del pago, que busca garantizar la calidad de la atención en salud y ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades de la población en condiciones de accesibilidad, continuidad, oportunidad, integralidad y eficiencia en el uso de los recursos. TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO Y MEDICALIZADO: Se consideran los vehículos que realizan traslados exclusivamente asistenciales y que cumplen las condiciones técnicas establecidas en la resolución 2003, además cumplir con lo estipulado en el —Código Nacional de Tránsito Terrestre, las Normas Técnicas Colombianas del ICONTEC y las demás normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIO DE REFERENCIA	PROCESO REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	CÓDIGO: PR-12-001
			VERSIÓN: 05
			FECHA: 05/07/2022

CONDICIONES Y REQUISITOS PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO	MATERIALES, INSUMOS Y EQUIPOS NECESARIOS
Para realizar la aceptación del paciente se debe contar con los documentos completos, acompañante, documento de identidad original, en caso de pérdida sirve la denuncia, historia clínica completa y aprobación del especialista. Contar con la disponibilidad técnica que requiera el paciente.	Se requiere contar con los equipos tecnológicos para desarrollar el proceso, tales como: 2 computadores, 1 diadema telefónica con acceso a planes de telefonía celular, conectividad a internet, plataforma tecnológica de llamadas en Call Center, correo electrónico institucional y radio teléfono en contingencia. Se requieren los medicamentos, equipos y capacidad instalada requerida (habitaciones, ocupación de urgencias, hospitalización, medicamentos y equipos biomédicos de acuerdo a la condición y diagnóstico del paciente, etc.) de acuerdo a la solicitud. Estos elementos se evalúan antes de aceptar al paciente, para dar la respuesta adecuada.

ACTIVIDADES – DESCRIPCIÓN: (relacionar los formatos utilizados en cada actividad)

1. La auxiliar del CRUE recibe la solicitud de referencia de pacientes de las IPS de menor complejidad y EPS a través de los siguientes medios: vía telefónica **8537373 EXT 170 y 109** o radioteléfono en contingencia o en el horario diurno.

En el horario nocturno el médico de turno es el encargado de recibir la solicitud en el celular con número **3206807171**.

Por correo electrónico referenciayuramal2@gmail.com, se reciben las historias clínicas pero no se da respuesta si no se recibe la llamada de confirmación

2. La auxiliar del CRUE ingresa la información al formato **FO-12-001 Pacientes comentados por otros municipios**, definiendo la especialidad

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIO DE REFERENCIA	PROCESO REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	CÓDIGO: PR-12-001
			VERSIÓN: 05
			FECHA: 05/07/2022

que el paciente requiera. Diligenciar la fecha en que se recibe la llamada de la institución, hora de llamada, hora de respuesta, municipio, identificación del paciente, especialidad, seguridad social, nombres y apellidos, cuadro clínico, recurso de hemoderivados, en caso de no aceptación se justifica el porqué, nombre de quien llama, quien recibe y quien acepta.

- En la noche, el proceso continuo de la misma manera ya que hay disponibilidad del personal 24 horas.
- La auxiliar del CRUE debe iniciar trámite inmediatamente, con el aval de la auditoria médica, informando al médico especialista según el diagnóstico, cuadro clínico y condiciones especiales del paciente, el cual inmediatamente da la respuesta de aceptación o no según el caso (en 10 minutos límites para su efectividad) según los requerimientos administrativos o asistenciales del paciente.
- La auxiliar del CRUE verifica los derechos de pacientes en la base de datos del ADRES vía internet o en las bases de datos de las EPS.

En caso de menores de edad se verifican los datos de afiliación de los padres, en los casos que el menor sea subsidiado y uno de los padres sea contributivo deben de traer la declaración extrajuicio donde especifique que no responde por el menor.

- La auxiliar del CRUE solicita la documentación necesaria para traslado por vía telefónica, además se envía correo electrónico a la institución solicitante confirmando aceptación y requerimientos para traslado. (Historia clínica completa, Exámenes relacionados y autorización de la EPS para nuestra institución, si es un SOAT documentos completos).
- La auxiliar del CRUE informa al proceso de urgencias la aceptación del paciente.
- En caso de que el paciente no ingrese a la institución, la auxiliar del CRUE realiza llamada para verificar condiciones de la remisión y se registra motivos en el formato **FO-12-001 Pacientes comentados por otros municipios**.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIO DE REFERENCIA	PROCESO REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	CÓDIGO: PR-12-001
			VERSIÓN: 05
			FECHA: 05/07/2022

PUNTOS DE CONTROL PARA GARANTIZAR EL PROCEDIMIENTO
1. Registro en el formato pacientes remitidos. 2. Diligenciamiento de ruta de traslado

MANEJO FORMATOS, MATERIALES Y DOCUMENTOS Ó INFORMACIÓN DE REFERENCIA
Relacione la lista de formatos: a. FO-12-OO1 Pacientes comentados por otros municipios

PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS
Aceptación de pacientes de instituciones de menor nivel de complejidad. Atención con calidad al paciente referido.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Paginas Afectadas	Descripción del cambio
02	30/05/15	Todo el documento	Actualización del contenido
03	23/11/2020	Todo el documento	Actualización del contenido
04	28/07/2021	Todo el documento	Actualización del contenido
05	05/07/2022	Todo el documento	Actualización del contenido

Elaboró: Lorena Andrade Dadul y Luisa Fernanda Palacio Jefe y auxiliar de proceso	Revisó: Girlesa Gil Arenas Asesora de Calidad	Aprobó: Dr. Dorian Duverly Pulgarín Ramírez Gerente
--	---	--